



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA
SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE INVESTIGACIÓN DE
FUENTES**

2024

(DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA)



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Contenido

1	OBJETO DEL CONTRATO.	4
2	COMPONENTES OBJETO DE SUSCRIPCIÓN.	4
3	CONDICIONES DE SUSCRIPCIÓN.	4
3.1.	Período de uso.	4
3.2.	Prestaciones generales.	4
3.3.	Obligaciones generales.	5
3.3.1	<i>Interconexión de equipos.</i>	5
3.3.2	<i>Acceso a los locales.</i>	5
3.3.3	<i>Cambio de Plataforma.</i>	6
3.3.4	<i>Documentación de los productos.</i>	6
3.3.5	<i>Coordinador del servicio.</i>	6
3.3.6	<i>Personal técnico.</i>	6
3.3.7	<i>Asistencia en instalaciones.</i>	7
3.3.8	<i>Línea de soporte a sistemas.</i>	7
3.4.	Comunicación de incidencias y problemas.	7
3.5.	Tipo de incidencias y problemas.	7
3.6.	Informe de incidencias y problemas.	8
4	COBERTURA DURANTE EL PERIODO DE SOPORTE.	8
4.1.	Tiempo máximo de respuesta.	8
4.2.	Tiempo máximo de actuación.	8
4.3.	Horario de servicio.	9
5	PLANIFICACIÓN.	9



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

5.1. FASE ÚNICA.	9
5.1.1 Descripción.....	9
5.1.2 Fecha máxima de realización.....	9
5.1.3 Entregables.....	9
6 DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.	9
7 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	10
8 DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.	10
8.1. Confidencialidad	10
8.2. Protección de datos	11
8.3. Seguridad	11
9 ELEMENTOS OBJETO DE VALORACIÓN.	11
9.1. FORMACIÓN.	11
9.2. PRECIO.	12
ANEXO I. - RELACIÓN DE LOS ELEMENTOS OBJETO DEL CONTRATO .	13



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1 OBJETO DEL CONTRATO.

Se pretende contratar la suscripción durante tres (3) años de las licencias de software de investigación de fuentes de la tecnología “VoyagerLabs”, de tal forma que la Policía Nacional tenga el suficiente apoyo tecnológico que le permita cumplir adecuadamente sus misiones.

Se incluye el soporte y resolución de incidencias y sustituciones de los elementos lógicos que pudieran ser necesarios para corregir un funcionamiento anómalo del mismo, durante el período de suscripción.

El adjudicatario deberá estar en posesión de un Certificado de la autorización del proveedor de la tecnología VoyagerLabs para el suministro del producto objeto de contrato, a fin de acreditar la capacidad del empresario para proporcionar el suministro objeto del contrato, así como la prestación del soporte asociado, durante el periodo de suscripción.

2 COMPONENTES OBJETO DE SUSCRIPCIÓN.

Figuran detallados en el anexo I del presente pliego técnico.

3 CONDICIONES DE SUSCRIPCIÓN.

3.1. Período de uso.

El adjudicatario deberá ofrecer un acceso y soporte de los elementos contratados por tres (3) años a contar desde la fecha de recepción de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la firma adjudicataria si así lo solicita el centro directivo, no pudiendo el adjudicatario proceder por su cuenta y riesgo a solventar problemas detectados.

3.2. Prestaciones generales.

El adjudicatario queda obligado a la instalación de parches para solucionar “bugs” detectados por el fabricante de los elementos objeto de contrato.

Queda fuera del soporte los problemas originados por operación en entornos no contemplados en las especificaciones del fabricante.

El adjudicatario dispondrá la suscripción de las licencias con los correspondientes servicios asociados.

En concreto:

- Actualización de licencias y soporte técnico.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Atención telefónica de incidencias 24x7x365 para los sistemas objeto de contrato por algún medio y telefónica en horario 8x5 de lunes a viernes.
- Nuevas actualizaciones y versiones, así como los parches que se generen durante la vigencia del contrato.
 - Actualizaciones y versiones deberán estar disponibles con un máximo de UNA SEMANA tras la liberación de la versión por parte del fabricante.
 - Parches deberán estar disponibles de forma INMEDIATA tras la liberación de los mismos por parte del fabricante.

3.3. Obligaciones generales.

El adjudicatario empleará la diligencia necesaria para que los elementos, objeto del contrato de mantenimiento, se encuentren en todo momento en buen estado de funcionamiento para un uso continuado del sistema, o retornarlos a dicho estado, conforme a lo pactado en el contrato.

El servicio se prestará de acuerdo con las siguientes condiciones generales:

3.3.1 Interconexión de equipos.

En aquellos casos en que algún equipo lógico incluido en el presente pliego esté interconectado con elementos cuyo mantenimiento corresponda a empresas diferentes de la adjudicataria del presente pliego, el adjudicatario deberá responder del normal funcionamiento de sus componentes, debiendo demostrar fehacientemente que sus componentes funcionan correctamente.

3.3.2 Acceso a los locales.

El acceso del adjudicatario a los locales en que se hallen los elementos objeto del contrato, se realizará en la forma y momentos que las medidas de seguridad impongan en cada circunstancia, previa autorización.

El Centro Directivo se reserva el derecho de vetar en cualquier momento a alguno de los técnicos de soporte del adjudicatario.

La Administración facilitará al adjudicatario el libre acceso a los locales en que los máquinas y dispositivos en los que se encuentren instalados los elementos lógicos objeto del contrato se hallen instalados, sin perjuicio de la autorización del Centro Directivo correspondiente.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

3.3.3 *Cambio de Plataforma.*

Durante el periodo de vigencia del contrato el oferente garantizará la transferencia de derechos, por el que la Administración podrá cambiar de plataforma Hardware, de Sistema Operativo y/o incrementar el número de usuarios contratados y/o incrementar el número de CPUs, reconociendo la inversión realizada anteriormente por el centro directivo a efectos de costes.

3.3.4 *Documentación de los productos.*

El oferente aportará 1 juego de manuales en formato electrónico, sin coste alguno para el Centro Directivo, de los productos objeto del suministro cuando se produzca un cambio de versión de acuerdo con lo especificado en este pliego.

Toda la documentación y todas las nuevas actualizaciones y nuevas versiones de los productos amparados en el presente, podrán ser facilitadas mediante medios electrónicos.

El adjudicatario deberá entregar toda la documentación asociada a los productos, estando la básica redactada en inglés o español.

3.3.5 *Coordinador del servicio.*

El oferente designará una persona (denominada Coordinador del Servicio) que representará a su dirección, será el interlocutor principal con el Centro Directivo y gestionará la buena marcha del contrato.

Dispondrá de certificación oficial un mínimo de tres productos objeto de mantenimiento, experiencia mínima de un año en gestión de sistemas de información (ITIL o similar) y titulación mínima de grado universitario.

3.3.6 *Personal técnico.*

El oferente dispondrá de personal técnico propio que pueda dedicarse al soporte de los elementos objeto de este contrato.

Dicho personal dispondrá, cada uno de ellos, de la certificación oficial en los productos objeto de contrato en los que realicen su actuación, así como una titulación oficial mínima de Formación Profesional de Grado Superior.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

3.3.7 Asistencia en instalaciones.

El oferente enviará, de común acuerdo con el Director Técnico, personal técnico cualificado a la instalación que el Centro Directivo designe para:

- La resolución de incidencias o la comprobación de los entornos lógicos antes de la actualización de los mismos.
- El informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluidos sistemas operativos) y el equipo físico y lógico de aplicación instalado.
- La comprobación de que la generación de los productos se ha efectuado con el adecuado grado de optimización y con plena conformidad con las exigencias técnicas de los otros niveles funcionales existentes en el entorno: equipo físico, equipo lógico de base, equipo lógico de aplicación (terceros) y, en su caso, sistemas de información específicos de la instalación.

3.3.8 Línea de soporte a sistemas.

El oferente pondrá a disposición únicamente de los administradores del sistema o equivalentes que el Director Técnico determine, una línea especial de soporte.

Además de lo anterior, el oferente establecerá una conexión (preferiblemente a través de Internet) que permita acceder al sistema de gestión de reparaciones del contratista, de modo que se puedan introducir averías o solicitudes de servicio directamente por los administradores del sistema, o verificar el estado de resolución de las averías pendientes.

3.4. Comunicación de incidencias y problemas.

Servicio de soporte telefónico con un nivel que asegure la resolución de los problemas en el menor tiempo posible. **Las comunicaciones con el departamento de atención y soporte, así como los interlocutores técnicos del adjudicatario se realizarán siempre en idioma español.**

3.5. Tipo de incidencias y problemas.

Se considerarán las siguientes por prioridad:

- Prioridad 1 (Alta): El sistema está caído y el entorno lógico está fuera de servicio.
- Prioridad 2 (Media): El sistema o el entorno lógico no funciona a pleno rendimiento, pero sigue siendo operativo.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La prioridad será asignada por el personal que notifique la incidencia al centro de gestión de incidencias proporcionado por el adjudicatario.

3.6. Informe de incidencias y problemas.

El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento de los elementos objeto de mantenimiento durante el periodo de vigencia del contrato, proporcionando la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas y los principales parámetros de gestión del servicio.

La solicitud de asistencia que se origine en el Centro Directivo se cursará aportando al servicio técnico del contratista los datos oportunos, para lo cual el oferente dispondrá de herramientas que incluyan un modelo de petición de intervención en el que se recoja la información que permita conocer el origen del aviso, las características del equipo o sistema, su ubicación, el problema existente, la fecha y hora de solicitud de la asistencia, la solución aportada, la fecha y hora de resolución y el número de control de la empresa.

El adjudicatario se obligará a la aportación periódica de los datos relativos a los principales parámetros de gestión del servicio, como mínimo 4 veces al año.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El adjudicatario no divulgará su contenido a terceros sin la aprobación escrita del Centro Directivo.

El adjudicatario proporcionará un sistema centralizado de gestión del servicio, que será la herramienta para el seguimiento de las acciones de prestación del soporte amparadas por el contrato.

4 COBERTURA DURANTE EL PERIODO DE SOPORTE.

Se incluyen las siguientes:

4.1. Tiempo máximo de respuesta.

El oferente garantizará que el tiempo máximo de respuesta, desde la comunicación de la avería hasta el inicio de la intervención, sea como máximo de:

Prioridad 1: 4 horas laborables

Prioridad 2: 8 horas laborables

4.2. Tiempo máximo de actuación.

El oferente garantizará que el tiempo máximo de actuación, desde la comunicación de la avería hasta la identificación del problema, sea como máximo de:



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Prioridad 1: 12 horas en horario laboral

Prioridad 2: 24 horas en horario laboral

4.3. Horario de servicio.

El servicio de actuación será de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

5 PLANIFICACIÓN.

5.1. FASE ÚNICA.

5.1.1 Descripción.

Suministro de productos objeto de contrato y prestación del servicio de soporte frente a incidencias.

5.1.2 Fecha máxima de realización.

Desde la fecha de formalización del contrato el adjudicatario dispondrá de 30 días para entregar las licencias o los códigos de acceso.

5.1.3 Entregables

- Evaluación e informe del estado de los componentes lógicos objeto de contrato.
- Plan de Servicio para el soporte técnico con especificación de las actividades a realizar para la actualización de los componentes lógicos objeto de contrato
- Envío de todos los componentes lógicos referidos a la última versión disponible (se permite la disponibilidad de un enlace vía internet para la descarga).
- Con carácter semestral se certificarán por el Centro Directivo las actuaciones realizadas en caso de ofertar soporte preventivo.
- Con carácter semestral se realizarán reuniones para la planificación temporal de tareas y actividades para la actualización de los productos objeto de contrato.

6 DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.

El centro directivo designará un Director Técnico cuyas funciones con relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán las siguientes:

1. Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2. Realizar las certificaciones parciales de servicios prestados. Con carácter previo a la certificación parcial y a fin de su inclusión en la misma, el Director Técnico detallará las actuaciones que puedan dar lugar a penalizaciones.
3. El centro directivo dará cuenta al adjudicatario de cualquier deficiencia que observare en algún componente físico o lógico, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
4. El centro directivo adoptará las medidas que fueren precisas, dentro del marco de lo posible, con el fin de facilitar la determinación de los fallos y sus causas.
5. El centro directivo adoptará las medidas que fuesen precisas para la utilización de los equipos de acuerdo con las normas de empleo del fabricante, sin modificarlos ni repararlos por sí mismo.
6. Entre el centro directivo y el adjudicatario se establecerán los acuerdos necesarios para que los componentes sean puestos a disposición del personal del adjudicatario el tiempo necesario para la realización del control técnico y de las modificaciones, siempre que sea compatible con las necesidades del servicio prestado por el centro directivo destinatario.

7 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Director Técnico a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.

8 DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.

El oferente incluirá en su oferta una memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

8.1. Confidencialidad

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Dirección General de la Policía y que sean concernientes a la prestación contratada.

En particular, será considerada como Información Confidencial todo el “know how” o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados, debiendo el



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto, y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

8.2. Protección de datos

El adjudicatario deberá cumplir en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Así mismo cumplirá con la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Derechos Digitales, y normativa complementaria.

No se ha previsto en este contrato que el adjudicatario deba realizar ningún tratamiento de datos de carácter personal por cuenta del responsable del tratamiento.

8.3. Seguridad

Serán parte integral de los trabajos objeto de contrato, los mecanismos de identificación y autenticación, los mecanismos de protección de la información tratada y la generación y tratamiento de pistas de auditoría.

El Servicio de Seguridad TIC de la Unidad de Informática y Comunicaciones de la Subdirección General de Logística e Innovación de la Dirección General de la Policía, podrá evaluar en cualquier momento las auditorías de seguridad con el fin de detectar si se cumplen los requisitos del párrafo anterior.

Las restricciones de utilización de los productos y de acceso a los datos e informaciones a las personas, las políticas de establecimiento de perfiles de usuario, de trazabilidad de accesos y acciones, la garantía de disponibilidad e integridad, la protección del sistema frente a manipulaciones no autorizadas, y los mecanismos de utilización de las aplicaciones, requisitos de seguridad en las comunicaciones y en la base de datos, se realizarán de acuerdo con los mecanismos de seguridad establecidos por el citado Servicio de Seguridad TIC.

9 ELEMENTOS OBJETO DE VALORACIÓN.

9.1. FORMACIÓN.

Se valorará la impartición de cursos de formación, mínima de 6 horas de duración para 10 alumnos en cada curso, de los productos contratados, al objeto de formar a



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

analistas de inteligencia en el uso completo de las herramientas en su última versión disponible.

9.2. PRECIO.

El precio de este contrato de suministro se desglosa del siguiente modo:

- Importe sin impuestos: 1.795.000,00 €
- Impuestos IVA 21%: 376.950,00 €
- Importe Total: 2.171.950,00 €

EL JEFE DE LA DIVISIÓN DE OPERACIONES Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL.



MINISTERIO
DEL INTERIOR



Financiado por
la Unión Europea
Fondo de Seguridad Interior



DIRECCIÓN GENERAL DE
LA POLICÍA

DIRECCIÓN ADJUNTA
OPERATIVA

DIVISIÓN DE OPERACIONES Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

ANEXO I. - RELACIÓN DE LOS ELEMENTOS OBJETO DEL CONTRATO

CENTRO DIRECTIVO: DGP

Suscripción durante tres (3) años de las licencias de software del producto de la tecnología VoyagerLabs o equivalente en modalidad SaaS para 5 usuarios por licencia:

1 licencia Voyager Analytics o equivalente para 3.650 queries por año.

1 licencia Voyager Vision o equivalente para procesar 600.000 imágenes por año.

Funcionalidades

- Licencia: VoyagerAnalytics:

Capacidad hasta 20 Queries / día

Buscador de perfiles: Permite conocer entidad social por correo electrónico, número de teléfono o reconocimiento facial*. Hasta 20 consultas diarias (5,475/año)

Alertas: Colección periódica alertando cambios en la actividad del individuo (opcional) - max 10 por plataforma

Persona Activa: Integración de hasta 100 avatares por plataforma / * Necesario para monitorizar canales y grupos de Telegram

Deepnet y Darknet: Recopila y analiza miles de foros de la darknet y deepweb.

- Licencia: Voyager Vision

Imágenes vídeo de 30 minutos diarios con tasa de corte de 30 fotogramas / minuto o vídeo diario de 150 minutos con tasa de corte de 6 fotogramas/minuto.

50.000 imágenes recopilación mensual

600.000 imágenes recopilación anual.